

去年全国汽车产品投诉受理率达94.5% 售后服务成汽车投诉主要问题

随着经济的发展,汽车越来越多地走进寻常人家,与此同时,面对无法轻易解决的汽车产品问题,投诉也成为消费者的一大渠道。近日,中国消费者协会发布全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析,分析显示,售后服务成为汽车产品投诉的最主要问题,长安福特、一汽大众和上汽大众成为2017年汽车投诉量前三名。

超6成投诉对象是家用轿车

随着经济社会发展,近年来我国汽车保有量保持着高速增长态势。中消协相关负责人介绍,据公安部交管局统计,截至2017年底,全国汽车保有量为2.17亿辆,比2016年底增加2304万辆,增长11.85%。汽车消费在提升消费者生活品质的同时,也出现了一批消费者权益争议问题,影响了消费者的购车和用车体验。

2017年,全国消费者协会投诉与咨询信息系统共录入汽车产品(含零部件)投诉20474件,比2016年增加5227件,增长率为34.3%。全年投诉案件共受理19348件,受理率为94.50%,其他为不受理、待受理或移转案件。

受理的案件中,达成调解协议13931件,未达成调解协议2445件,消费者撤回投诉503件,投诉解决率68.88%,为消费者挽回经济损失1.92亿元。

2017年所有汽车产品投诉中,65.32%的投诉对象是家用轿车,占比最大,其次是汽车零部件,占比25.77%。从全年汽车投诉案件分布情况看,下半年的投诉量相对较高,其中9月份作为汽车销售的黄金期也是汽车相关投诉的高峰期,投诉量占全年的18.20%。

从投诉涉及的品牌看,长安福特被投诉850次,排名第一;一汽大众被投诉806次,上汽大众被投诉712次,分列第二、第三名。不过,此投诉数值为绝对值,因各品牌汽车产品的销售量和保有量不同,消费者应综合考量。

从被投诉汽车前十大品牌看,投诉均以不履行三包义务、合同违约行为及产品性能三大问题为主,其次是不履行售后承诺和商品不合格问题。从具体问题看,前十品牌被投诉问题主要集中在发动机故障、涉嫌欺诈、强制保险和变速箱故障。各个品牌主要问题略有差异,例如奥迪汽车的驾驶室异味和奔驰汽车的轮胎磨损等问题投诉量较高。

不履行“三包”义务问题较突出

根据数据,汽车经营者的售后服务、合同及质量问题被投诉占比较大,分别为30.59%、22.19%和20.40%,三项合计占投诉总量的70%以上。

具体来看,涉及售后服务问题的投诉主要包括:不履行“三包”义务,占售后问题比重为31.20%;不履行售后承诺,占售后问题比重为18.39%;同一质量问题多次维修,占售后问题比重为7.28%;“三包”期内收费修理,占售后问题比重为5.31%。

案例

新车外观存在瑕疵 消费者有权退订金

2017年4月23日,消费者程先生与天津市某汽车销售服务有限公司(下称商家)订购了一款白色SUV汽车,并交付订金1000元,双方约定两日内提车。提车时,程先生发现该车车辆保险杠雾灯处有破损,便向商家提出了换新车或退订金的要求,遭到商家拒绝。程先生向天津市消费者协会进行投诉,请求调解。

经消协工作人员调查确认,提车当日,程先生所订购的汽车保险杠雾灯处确实存在破损问题,双方在协商解决过程中,一直未能达成一致意见。依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十一条“销售者应当建立并执行进货检查验收制度,验明家用汽车产品合格证等相关证明和其他标识”和第十二条第一款第三项“当面查验家用汽车产品的外观、内饰等现场可查验的质量状况”的规定,商家未做到进货查验义务,程先生对车辆外观进行检验,发现质量问题,有权要求商家调换新车或退还订金。经调解,商家退还程先生购车订金1000元。

(据新华社)

主编 戚劲松
编辑 张春华
官方微信 dzwbwx
官方微博 dazhouxinwen

报料热线:2382258

百业商情

本栏目收费标准:
每格600元/两星期、1000元/月,每两格1000元/两星期。
本栏目在《达州晚报》官方微信(粉丝已达20万余人)平台第二条内免费同步刊出。

温馨提示:请广告主带上相关手续前来办理。使用本栏信息,请核实手续,与广告主签订合同;若广告主违规操作与报社无关,可向相关执法部门举报投诉。广告联系电话:2377273 2377187

商用楼出租

位于翠屏路175号(原达县中医院)整栋楼对外出租。
联系电话:13989166668

商铺招租

1:南城新达路恒大品城一独立5层楼,面积1200余m²,可用于餐饮、酒楼、宾馆、会所等,现整体对外出租。电话:13778334433 15983864087
杨先生。2:南城好吃街“花样年华”三楼,面积1300m²,可用于餐饮、酒楼、宾馆、会所等,现整体对外出租。13778334433 15983864087
吴先生

商用房出售

通川桥北头人行天桥处临街3楼一商用房出售,街面无行道树遮挡,363平方米,实际使用面积500余平方米,双证齐全,中式精装,价格面议,可按揭。电话:13079099977
张先生

东鹏瓷砖 TOTO卫浴

聘市场部经理:2名;储备店员:3名;会计:2名;库管:1名;行政人员:1名;售后人员:3名(会驾驶优先)。
电话:18981456888(徐先生)

招聘

工程助理一名,男,大专以上学历,30岁以下;私家司机一名,驾龄三年以上,退伍军人优先,35岁以下。工作地点:南外。电话:13548296888

转让租售

门市转让

翠屏路中段一面积700m²门市低价整体转让,不含设备转让皆可,价格面议。
15700501597李先生

门市招租

我单位门市位于南外西环路775号(天府明珠小区门口),面积461.42m²,现招租,无转让费,2018年3月7日至23日接受报名。
电话:2389540 2376119

火锅店转让

南外一大型火锅店,约1000平方米,火爆经营中,现诚意转让。
电话:18981499588

门市出租

通川区院棚巷大厦2—6号门市对外整体出租,有意者请于2018年3月19日前持身份证到达州市社会福利院办公室报名。0818—2186100

门市出租

达州市通川区文华街转楼二楼17、18号铺面出租(价格面议,无转让费)。
电话:18908246168

招聘

达州市达康源农业开发有限公司因业务发展需要招聘以下人员:1.建筑施工现场项目经理一名(男性、年龄50岁以下、有二级建造师资格证);2.会计一名(大专文化、熟悉房地产开发、有会计师资格证)。工资面议。
联系电话:13330823331

旺铺转让

市内凤凰头一特色餐饮店转让,面积约300平方米。客源稳定,租金便宜。非诚勿扰。电话:18381925162

厂房出租

黄家坝大桥前行300米一厂房出租,4600平方米,水电齐全,住房14间,可安装航吊,交通方便,拖挂车可进出。电话:18282211567刘先生

寻求合作伙伴

达川区南外繁华地段有幼儿园寻求合作,口碑好,生源足,有意者请联系,非诚勿扰。电话:15298135578

房屋出售

复兴中环花园有房屋三套,现特价出售。单价:3280元/平方米。
联系电话:15984750555

招生招聘

招聘

达州新阳光医院招聘麻醉师1名,检验士1名。有意者面谈。电话:13086339988 13330838111

餐厅转让

通川区西外黄金位置底楼七百多平方米豪华餐厅(火爆经营中)低价转让,接手即可经营,有意者请联系15983880777冯女士。

门市出租

来凤路(中心广场旁)临街五间门市(约400m²)对外出租。适宜银行、金银珠宝、高档服装、床上用品、移动通讯等经营。电话:13183598851

门市出租出售

西客站下行200米有6个门市单个出售或出租(1—6号每个门市面积约60m²),价格面议。电话:13330833777

茶楼转让

达州市通川区凤凰头一1300平方米茶楼兼火锅店转让,设施设备齐全,接手即可经营。13989164555王女士 13350788222李女士

招聘

百年堂中医馆招聘营业员两名,工资面议。
电话:13908248923

好消息

门市出租

通川区委对面临街门市四间(约300m²,带玻璃橱窗)对外出租。有意者请联系18123196270陈女士。

宾馆转让

张家湾有一宾馆(面积2000平方米左右)正在经营中,因业主外出发展需转让。电话:13882867777 13518250168

求转让

有林业规划、调查、设计资质的公司一家。
电话:13982838235

门市急售

位于翠屏路131号,面积39.4平方米,两证齐全,价格面议。现囤室内衣租用。
电话:13908248923

诚聘

四川省达县立志建筑有限公司聘熟悉办公软件、有一定文秘基础的办公行管人员一名。30—40岁,大专及以上学历。2659433 18117923088

喜洋洋草莓采摘园

草莓大量上市,欢迎采摘!
地址:西外十里水街前行100米
电话:15606529777